

UNIVERSIDAD DE HUANCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

E.A.P DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS:

**“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C DE LA CIUDAD DE
PUCALLPA, 2018”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

TESISTA: PASCUAL ALVINO, Carolina

ASESOR: C.P.C. REPETTO GARCIA, Tonio Lucho

Huánuco – Perú

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 04:45 PM horas del día 07 del mes de DICIEMBRE del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera	(Secretario)
C.P.C Nilton Alejandro Jara y Claudio	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2008-2018-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2018", presentada por el (la) Bachiller **PASCUAL ALVINO, Carolina**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 05:30 PM horas del día 07 del mes de DICIEMBRE del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE (A)

Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera
SECRETARIO (A)

C.P.C Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y la
fortaleza para terminar este trabajo
de investigación.

A mi familia por el soporte constante
y cooperación durante mis estudios y
en la construcción de este proyecto.

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad de Huánuco por ser la institución que me formo, profesionalmente y humanamente para un mundo competitivo y haciendo de mí una persona de bien.

Al docente Tonio Lucho Repetto Garcia por ser mi asesor, por dedicarme su tiempo y su enseñanza durante el desarrollo de la tesis.

A los docentes de contabilidad de finanzas quienes me brindaron sus sabidurías durante los años que me toco estar en la prestigiosa universidad de Huánuco.

A la compañía BITEL de la ciudad de Pucallpa por haberme facilitado la aplicación del instrumento de evaluación en sus negocios.

A mi grupo del CAT, por el apoyo, consejo y compañerismo que había en el grupo, a ellos gracias totales.

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE.....	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPITULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivo general.....	13
1.4 Objetivos Específicos	14
1.5 Justificación de la Investigación	14
1.6 Limitaciones de la investigación	15
1.7 Viabilidad de la investigación.....	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teóricas.....	20
2.3 Definiciones conceptuales.....	38
2.4 Hipótesis.....	38
2.5 Variables.....	39
2.5.1 Variable Independiente : Sistema de Control Interno	39
2.5.2 Variable Dependiente : Rentabilidad.....	39
2.6 Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores).....	40
CAPITULO III.....	41
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.1.1 Enfoque.....	41
3.1.2 Alcance o Nivel	41
3.1.3 Diseño	42
3.2 Población y Muestra	42

3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	44
CAPITULO IV		45
RESULTADOS		45
4.1	Procesamiento de Datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación).....	45
4.2	Contrastación de Hipótesis y prueba de hipótesis (Dependiendo de la investigación).....	60
CAPITULO V		63
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		63
5.1	Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de investigación	63
CONCLUSIÓN.....		66
RECOMENDACIONES		68
BIBLIOGRAFÍA.....		69
ANEXOS.....		70

RESUMEN

Este Proyecto se ha realizado por los problemas que presentaba la empresa Viettel Perú S.A.C conocido con el nombre comercial de BITEL, respecto al Sistema de Control Interno en todas sus áreas, puesto que interviene en su rentabilidad y el objetivo final es conseguir que la entidad tome conciencia de la necesidad e importancia de realizar un control interno en todas las áreas de la empresa bitel y su manejo adecuado les permita obtener una mejor rentabilidad.

Según el objetivo general es identificar de qué manera el sistema de control interno influye en la rentabilidad de la empresa Bitel y así establecer necesidad e importancia del control interno en todas las áreas de la entidad. Según la metodología el tipo de investigación es aplicativo, caracterizado en el uso de los conocimientos adquiridos para generar solución fundamentada en la investigación.

El enfoque del estudio es cuantitativo por recurrir a la recaudación de datos para demostrar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para probar la existencia de la relación que existe entre el sistema de control interno y la rentabilidad. Se tomó el diseño descriptivo correlacional utilizando la técnica de la encuesta. Utilizando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos validado mediante el programa de IBM SPSS Correlación de Pearson. Se consideró como muestra representativa a los personales del área Administración, Contabilidad, almacén, Dirección y logística conformado por 19 personas de la entidad Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa.

ABSTRACT

This Project has been carried out due to the problems presented by the company Viettel Perú SAC known under the commercial name of BITEL, regarding the Internal Control System in all its areas, since it intervenes in its profitability and the ultimate goal is to get the entity to take Awareness of the need and importance of carrying out the internal control system in all areas of the bitel company and their proper management allows them to obtain a better profitability.

According to the general objective is to identify how the internal control system influences the profitability of the company Viettel Peru S.A.C. and in this way establish the need and importance of internal control in the different areas of the entity. According to the methodology, the type of research is applied, characterized in the use of the acquired knowledge to generate a solution based on research.

The focus of the study is quantitative by resorting to data collection to demonstrate the hypothesis based on numerical measurement and statistical analysis to prove the existence of the relationship between the internal control system and profitability. The descriptive correlational design was used using the survey technique. Using as an instrument the questionnaire for data collection validated by the IBM SPSS Correlation Pearson program. Personnel from the Administration and Accounting area, warehouse, Directorate formed by 19 people of the entity Viettel Peru S.A.C of the city of Pucallpa, were considered as a representative sample.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo trata sobre “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA VIETTEL PERÚ S.A.C DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2018”, lo cual nos permite saber la conexión que existe entre el control Interno y la rentabilidad en la empresa BITEL, de la ciudad de Pucallpa, donde se ha encontrado deficiencias en todos los departamentos o áreas de la entidad, lo cual genera mayores gastos, Identificado el problema formulamos la siguiente interrogante ¿De qué manera el Sistema de Control Interno incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018? la justificación teórica servirá como base para próximos trabajos de investigación y la justificación práctica servirá como objeto para dar solución al problema que presenta la entidad. El objetivo de la presente investigación es Determinar de qué manera el sistema de control incide en la rentabilidad de la empresa de VIETTEL PERÚ S.A.C de la Ciudad de Pucallpa, 2018. El método manejado en el presente trabajo es de tipo aplicada. El enfoque al cual pertenece el estudio es cuantitativo. Se tomó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de la encuesta. El procesamiento de datos obtenidos fue a través del programa IBM SPSS Correlación de Pearson, el cual genero cuadros de frecuencia de las preguntas planteadas entre la variable independiente y la variable dependiente, así como correlaciones entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente. Durante la construcción de la investigación se a presentado diversas limitaciones para su ejecución, ya sean de índole financiero, disponibilidad de tiempos y/o accesibilidad bibliográfica, logrando superar en todos sus aspectos.

Par allegar a la solución del problema planteado y el contraste de los objetivos e hipótesis planteadas, el trabajo se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

En el capítulo I: Contiene descripción y formulación del problema, se describe y explica el problema general y específico, justificación, de limitaciones, hipótesis y las variables de la investigación.

En el Capítulo II: está el marco teórico que nos permite conocer y sustentar el problema de estudio, antecedentes relacionado con la investigación, las bases teóricas y la definición de terminos básicos

En el Capítulo III: también esta el marco metodológico, se menciona los métodos y técnicas que permitieron llevar a cabo el estudio, así mismo se menciona la población y muestra, las técnicas de correlación de datos y tratamientos de datos.

En el Capítulo IV: Contiene los resultados, presentación de los resultados y la contrastación de la hipótesis del trabajo de campo como aplicación estadística.

En el Capítulo V: Contiene la discusión de resultados con los referentes bibliográficos, conclusiones y recomendaciones conseguidas con el uso de instrumento de la encuesta a los personales de la empresa BITEL.

La presente investigación, llego a la siguiente conclusión de que se corrobora la hipótesis general planteada, encontrándose una conexión entre el sistema de control interno y la rentabilidad, a través del coeficiente de correlación de Pearson de valor 0.224 lo que significa una correlación positiva media.

En la referencia bibliográfica se detalle de los autores tomados para la presente investigación.

Anexos, se adjunta la matriz de consistencia, los instrumentos usados durante la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Hoy por hoy podemos ver que el sistema de Control interno, ha centrado la preocupación de la gerencia moderna, así también como de las grandes organizaciones y profesionales responsables de implementar, mejorar y perfeccionar dichos controles, lo cual esto es muy sustancial por cuanto el Control Interno es primordial para que una entidad consiga alcanzar su misión, visión, metas trazadas y sus objetivos propuestos.

(Castro, 2014) El sistema de Control Interno comienza en las funciones de la administración, hay indicios de que desde una época lejana se empleaban en las rendiciones de cuentas de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles lo efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios, agentes y empleados, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. Se puede afirmar que el Control Interno ha sido la preocupación la gran mayoría de las empresas ya que ello incide en la rentabilidad que obtienen las empresas, por lo cual es de suma importancia para las empresas contar con un sistema de control interno bien administrado, controlado y así obtener mejores beneficios siendo económicamente rentable para la empresa.

(Amador, 2002) en su libro: Control interno y Auditoria, su portación en las organizaciones, menciona: El Control Interno representa un plan integral de organización que involucra técnicas, métodos y procedimientos que debidamente enlazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto proteger su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de la operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos”, es por esa razón que el control interno juega un papel muy importante dentro de una organización ya que mediante ella se obtiene información financiera

oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones asimismo generar una mayor rentabilidad ya que la rentabilidad se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden conseguirse procedentes de una inversión realizada con anterioridad lo cual también hay varios tipos de rentabilidad como son: rentabilidad financiera, rentabilidad económica.

(Castello, 2004), señala que la rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diversas perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este termino de las empresas, bien sea desde el punto de vista económico o financiero y desde el punto de vista de rentabilidad social.

Según (Asknon, 2005) la rentabilidad será medida como el resultado obtenido al realizarse una actividad económica de transformación, de producción y/o intercambio, surgiendo el excedente o rentabilidad en la parte final del intercambio. Mientras que la rentabilidad financiera incorpora en su cálculo dentro del denominador. La cuantía de los fondos del propietario, por la cual la rentabilidad financiera constituye un examen de rendimiento o de rentabilidad para el accionista o propietario de la entidad.

Asimismo la rentabilidad presente una mayor posibilidad de comodidad para lograr cumplir con gastos y obligaciones actuales y futuras, al igual que obtener un mejor beneficio neto al final del ejercicio económico.

En la actualidad en el departamento de Ucayali existe solo un CAB DEALER (Distribuidor de Cabina) ó también conocido como centro de atención al cliente de la empresa de Telecomunicaciones Viettel Perú S.A.C conocido con el nombre comercial de BITEL, lo cual viene enfrentando una serie de problemas tales como la inadecuada supervisión de las tareas que se realizan las diferentes áreas o jefaturas, incorrecta verificación de los inventarios, compra excesiva de materiales, mala distribución de equipos, entre otras cosas más; generando un estado de vulnerabilidad en la organización y esta propensa a un control

inadecuado, ya que el incorrecto control se inician cuando no cuentan con un apropiado análisis de riesgo que repercute en la ausencia del control interno por parte de la administración de la organización; ocasionando así una desventaja en la rentabilidad de la empresa BITEL de la ciudad de Pucallpa. Por lo que se cree necesario aplicar un Sistema de Control Interno como un instrumento de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas.

Es el motivo por el que se ha tenido en consideración desarrollar esta investigación para la implementación de un sistema de control interno que permita a la organización desarrollar con eficiencia los objetivos de cada área, y por lo siguiente obtener una mejor rentabilidad.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el Sistema de Control Interno incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018?

Problemas específicos

¿De qué manera el Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018?

¿De qué manera la Evaluación de Riesgo incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018?

¿De qué manera el Sistema de Información y Comunicación incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018?

1.3 Objetivo general

Determinar de qué manera el Sistema de Control Interno incide en la Rentabilidad de la empresa de VIETTEL PERÚ S.A.C de la Ciudad de Pucallpa, 2018

1.4 Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera el Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018.
- Determinar de qué manera la Evaluación de Riesgo incide en la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018.
- Determinar qué manera el sistema de Información y Comunicación incide en la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018.

1.5 Justificación de la Investigación

Justificación Teórica:

Es importante porque la implementación del sistema de Control Interno permitirá a la empresa BITEL de la ciudad de Pucallpa obtener mayor rentabilidad, y por lo tanto dar a conocer a los altos directivos la importancia de la implementación del Sistema de Control Interno y como es que, si es adecuado, oportuno y debidamente monitoreado va permitir que las operaciones de las empresas sean más eficientes, que el personal de las empresas sean más productivos y que las empresas administren los riesgos que amenacen el negocio, por lo que será de mucha importancia, pues va influir de manera positiva en la rentabilidad.

Justificación Práctica

Esta investigación busca, mediante el sistema de control interno asegurar la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C ya que al tener una administración correcta y control interno adecuado se obtendrá una mayor rentabilidad en la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa periodo 2018.

Justificación Metodológica

En esta investigación se a hecho uso de la técnica como la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario el cual llevo a contar con información oportuna y por lo cual se justifica metodológicamente porque su desarrollo y su sistematización se basa en el uso del método

científico, para poder lograr el uso de este método seguimos la metodología que tiene como actividad principal la recolección de datos para analizar y obtener información que nos llevara a resultados que nos permite demostrar la solución a los problema planteados.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se ha tenido que afrontar en la ejecución del presente trabajo son los siguientes:

Tiempo: Debido a cuestiones laborales no se pudo contar con disponibilidad a tiempo completo para la realización de la tesis.

Alcance: Por el tiempo limitado solo se tomó como muestra a los colaboradores de la empresa VIETTEL PERU S.A.C de la ciudad de Pucallpa.

Entre otras limitaciones fue el acceso a la obtención de la información contable, financiera y administrativa; esto por la restricción de la empresa a revelar su información financiera, no obstante a tener una autorización previa; lo que origina muchas veces pérdida de tiempo.

1.7 Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable porque se contó con recursos materiales y financieros; así como el apoyo incondicional del asesor.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

INTERNACIONAL

Título : Elaboración e Implementación de un sistema de control interno, caso MULTITECNOS S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013.

Autores : Blanca Anunziatta Crespo Coronel
Marlon Fernando Suarez Briones

Año : 2014

Universidad: Universidad Laica Vicente Rocafuerte – Ecuador

Conclusiones:

- terminado la presente investigación se ha podido identificar que la entidad MULTITECNOS S.A, no dispone de un sistema de control interno para ningún área de la empresa.
- MULTITECNOS S.A, no a asignados niveles de jerarquía, ni de responsabilidades a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otros personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias.
- MULTITECNOS S.A. no tiene estipulada normativa o política algunas respecto de la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de la empresa.
- Los principales beneficios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiara a los trabajadores quienes aseguran sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades en la empresa, MULTITECNOS S.A.

Título : El Control Interno y su efecto en la rentabilidad de la industria del plástico.

Autor : Perdomo Alva, Karen Gricela

Año : 2012

Universidad: Universidad Tecnológica de Honduras

Conclusiones:

- Un Control Interno bien implementado, con los seguimientos apropiados y con la frecuencia necesaria, darán como resultado un adecuado uso de los recursos y por ende una mejoría en la rentabilidad.
- La información y comunicación es vital para que el control interno sea eficaz, esta debe ser fluida y comprensible entre clientes internos y externos, los canales de la comunicación deben ser en todas direcciones para que las actividades de control sean comprendidas y ejecutadas a cabalidad lo que contribuye a que los socios se animen a la aportación de los recursos para el crecimiento de las empresas.
- Todo sistema de control interno luego de ser implementado debe dársele el seguimiento y monitoreo necesario lo que permitirá que esté vigente y en constante mejoraría para la consecución de los objetivos organizacionales.

NACIONAL

Título : Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios COMPANYY SERVIRENT S.A.C. Periodo 2013-2014.

Autor : Yeckle Geronimo, Ana Lucia

Año : 2014

Universidad : Universidad Nacional de Trujillo

Conclusiones:

- De la investigación realizada, se puede determinar que la implantación de un buen sistema de control interno incide de manera positiva en la empresa de servicios COMPANYY SERVIRENT S.A.C.

- Se determina la importancia de contar con herramientas de gestión, como por ejemplo: un organigrama y un manual de organizacional de funciones debidamente actualizadas en la empresa de servicios COMPANY SERVIRENT S.A.C, para si poder delimitar las funciones de cada colaborador y establecer los niveles jerárquicos. Así como implementar las propuestas de un sistema de control interno.
- Mejorar con las políticas de control interno las nuevas áreas de tesorería y de almacén; con la finalidad de que estas cumplan un rol importante dentro de la empresa COMPANY SERVIRENT S.A.C
- Realizar cuadros de comparaciones de las distintas áreas de la empresa COMPANY SERVIRENT S.A.C, periódicamente para mejorarlas.
- Intervenir en capacitaciones constantes a su personal y motivarlos; con el fin de lograr los objetivos trazados para cada área y por la empresa COMPANY SERVIRENT S.A.C en general de tal manera que empresa cuente con personal capacitado para asumir retos.

Título : Sistema de Control interno y su contribución a la gestión del área financiera de las empresas metalmecánicas del distrito de Trujillo año 2014.

Autor : Vásquez Núñez Persyval

Año : 2015

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo

Conclusiones:

- Los mecanismos de control interno propuestos han contribuido con la gestión del área financiera de la empresa METARQUEL S.A.C. por cuanto esto se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en los estados financieros como es el caso de la mejora de la liquidez y rentabilidad.
- Se realizó un diagnóstico del control interno actual mediante la aplicación de cuestionarios, logrando determinar los puntos más críticos, como la falta de procedimientos y políticas en las áreas, la duplicidad de funciones del personal, etc. Los que fueron

sometidos a evaluación dando luego alternativas de solución para mejorarlos.

- Se elaboraron políticas y procedimientos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para el determinado procedimiento encomendado, esto se realizó mediante la elaboración de flujogramas.
- Se diseñó formatos que faciliten el control y manejo de flujos de efectivo diario de la empresa, teniendo en cuenta que son recursos que fluyen diariamente y mejorar su control ayudaría a mejorar la administración y distribución de estos recursos.

REGIONAL

Título : El control Interno y los procesos contables de la empresa Servicios Generales Z.V.S.R.L

Autor : Pérez Ruiz, Luz Aurea

Año : 2013

Universidad : Universidad Privada de Huánuco

Conclusiones:

- La capacitación del personal como el control interno, permiten aprovechar adecuadamente los recursos humanos de la entidad.
- La información oportuna en la oficina de contabilidad, permite el procedimiento contable oportuno y con el control de la información procesada previo a su remisión a los órganos y entes correspondiente.
- En función de la gerencia y de todo el personal quienes laboran en la entidad, implementar controles internos y mantener actualizados los procedimientos para obtener resultados que aminoren funciones asignadas.

Título : Importancia del Control Interno en el área de almacén de la empresa Constructora Santa Elena S.A.C Pucallpa - 2012

Autor : Vidales Lobo, Estefany

Año : 2013

Universidad : Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huánuco

Conclusiones:

- De acuerdo al control interno, la realidad de la Empresa Constructora Santa Elena S.A.C de Pucallpa nos indica que el 30% indican es regular, mientras que el 10% indican que desconocen los lineamientos empresariales o prefieren no opinar.
- Referido al persona, informes financieros y de contabilidad donde está involucrado fundamentalmente el área de almacén como resultado puedo indicar que el 35% indica que es regular, el 9% indica que ello es muy bueno en el extremo superior y en el otro extremo superior el 30% prefiere no opinar al respecto o simplemente desconoce.
- En cuanto al cumplimiento de la normas de Control Interno específicamente en el área de almacén se pudo determinar que el 30% considera buena y regular en la parte céntrica de la campaña, mientras que en uno de los extremos el 16% considera que es muy bueno y en el otro extremo el 6% prefiere no opinar al respecto.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Control Interno (Variable Independiente)

(Ibañez, 2001), Es un proceso ejecutado por el consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa el sistema de control interno permite prevenir riesgos públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistema información y comunicación) interrelacionados e interdependientes que buscan la concordancia, alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.

2.2.1.1 Fases Del Control Interno

Según la (Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, 2016) el Sistema de Control Interno se divide en tres Fases.

2.2.1.1.1 Fase de Planificación

Esta fase permite que el Titular de la entidad y sus principales funcionarios se comprometan formalmente a implementar el Sistema de Control Interno; así como a obtener información relevante sobre su estado situacional, que le permita identificar las brechas y desarrollar actividades para el cierre de las mismas por cada componente del SCI es decir que toda las áreas junto con el ente máximo de la empresa se involucren e implementen el sistema de control interno en la entidad.

2.2.1.1.2 Fase de Ejecución

El desarrollo de esta fase permite dar cumplimiento al plan de trabajo formulado por la entidad, es decir, implementar las acciones traducidas en protocolos, lineamientos, políticas por componentes de SCI, entre otros, con el fin de cerrar las brechas identificadas en la fase de planificación.

2.2.1.1.3 Fase de Evaluación

Esta fase es permanente y acompaña el avance de las fases de planificación y ejecución, con la finalidad de retroalimentar el proceso de implementación para la mejora continua del SCI de la entidad es decir que las tres fases trabajan juntos para el proceso de implementación del SCI.

2.2.1.2 Componentes del Control Interno

De acuerdo a la Declaración Profesional N° 7 tantas veces citada en el nuevo concepto de control Interno está constituido por los siguientes componentes interrelacionados derivados de la forma de gestionar la organización:

2.2.1.2.1 Ambiente de Control

Cano Pabon J. (2007) La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se forme se requiere de otros elementos asociados los cuales se detallan:

- **Integridad y Valores Éticos.-** Se deben implantar los valores éticos y de conducta que se espera del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo para que así los subordinados inicien y se comprometan a mejorar los valores éticos.
- **Competencia.-** se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- **Experiencia y dedicación de la Alta Administración.-** Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación.-** Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales

estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control.

2.2.1.2.2 Evaluación de Riesgos

(NIA, 1998 – 400 Evaluación de Riesgo y Control Interno) Las Normas Internacionales de Auditoría del Control Interno aducen que los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos estos pueden provenir del medio ambiente ó de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de la importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Objetivos. Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos prevenir su ocurrencia futuro y así asegurar el cumplimiento de los

objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos de control interno planteados anteriormente:

- Objetivos de información financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.
 - Objetivos de operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Objetivos de cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión en las leyes, reglamentos y políticos emitidas por la administración
- Análisis de riesgo y su proceso. Los aspectos importantes a incluir son entre otros:
- Estimación de la importancia de riesgo y sus efectos
 - Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
 - Establecimiento de acciones y controles necesarios
 - Evaluación periódica del proceso anterior

Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoria, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoria puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

2.2.1.2.3 Actividades de Control

(Mantilla, Actividades de Control, 2004) Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control.

Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y enteramiento adecuado.

2.2.1.2.4 Información y Comunicación

Mantilla (2004) La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistema de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

2.2.1.2.5 Supervisión y seguimiento

Mantilla (2004) Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y se se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,

- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de auditoria interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al departamento de auditoria interna, pero el auditor independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

2.2.1.3 Etapas del Control Interno

(Santillan, 2003)

a) Planear El diseño e Implementar el sistema de Control Interno

En Esta primera etapa, llevaremos a cabo las siguientes actividades:

- Establecimiento del Compromiso por parte de la Dirección
- Detallar cómo será la estructura del Equipo de Trabajo.
- Indicar los niveles identificados en la implementación del sistema de Control Interno o ajuste del actual a los requisitos de MECI.
- Definir el Plan de Trabajo a seguir para realizar el Diseño y la Implementación esto implica, establecer normas de funcionamiento y actividades con el correspondiente cronograma, asignar de forma correcta las responsabilidades, así como los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

b) Diseñar e Implementar el sistema de Control Interno

Para llevar a cabo esta etapa, es necesario que previamente se realice la adecuada evaluación que permita determinar si existe o se está desarrollando e implantando los elementos de control en la institución pública en cuestión.

Igualmente, debemos definir las actividades a realizar así como el responsable concreto que se encargará del diseño ajuste e implantación siguiendo los métodos y procedimientos definidos para este fin por el Departamento Administrativo de la función pública.

c) Evaluar la implantación del Modelo Estándar de Control Interno

La tercera de las etapas en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, implica la necesidad de evaluar de manera continua el proceso de Diseño, de Desarrollo y de Implementación del modelo Estándar de Control Interno para garantizar que el Sistema de Control Interno de la Entidad mantiene su efectividad.

Esta etapa será realizada por la Oficina de Control Interna, la Unidad de Auditoría Interna o quien designe el organismo público en cuestión.

d) Definir el Normograma del Sistema de Control Interno

Por último, la institución en cuestión, debe definir el normograma a seguir con el objetivo de asegurar el control del cumplimiento.

Este normograma debe contener las normas tanto de carácter constitucional, legal como reglamentario, sin olvidar las normas de autorregulación.

Así pues, mediante el desarrollo de Modelo Estándar del Control Interno, verificará el cumplimiento de las anteriores normas.

2.2.1.4 Elementos del Control Interno

Para (Estupiñan, 2006) el control interno presenta elementos, los cuales se pueden agrupar en cuatro (4) clasificaciones:

2.2.1.4.1 Organización

Los elementos del Control Interno que intervienen en ella son:

- a) Dirección**, que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- b) Coordinación**, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y acorde; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones de operación custodia y registro.
- c) División de Labores**, que defina claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro.

el principio básico del Control Interno es en este aspecto según lo establece el Estudio Internacional de Control del Comité de Procedimientos de Auditoria del Instituto Americano, que ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en que se controla su propia operación.

El principio de división de funciones impide que aquellos de quienes depende la realización de determinada operación puedan influir en la forma que ah de adoptar su registro o en la posición de los bienes involucrados en la operación.

Bajo este principio, una misma transacción debe pasar por diversas personas, independientes entre sí.

- d) Asignación de responsabilidades,** que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización relacionados con las responsabilidades asignadas. En el marco este principio fundamental, este aspecto consiste, en que no se realice transacción alguna sin la aprobación de alguien debidamente autorizado para ello.

2.2.1.4.2 Procedimiento

Siendo necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización, siendo para ello necesario:

- a) Planeación y sistematización.-** Para ello es deseable encontrar un instructivo general o una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación; la división de labores; el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades, que de manera usual asumen la forma de manuales de procedimientos y tienen por objeto asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las practicas que dan efecto a las políticas de la empresa, uniformar los procedimientos; reducir errores; abreviar el proceso de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas.
- b) Registro Formas.-** Un buen sistema de Control Interno debe procurar procedimientos apropiadas para el registro correcto y completo de activos, pasivos, productos y gastos.

c) Informes.- Desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante del control interno, desde la preparación de balances mensuales, hasta las hojas de la distribución de adeudos de clientes por antigüedad o de las obligaciones por vencimientos.

2.2.1.4.3 Personal

El sistema de control interno no puede ejecutar su objetivo si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos del personal capacitado e idóneo. Los elementos que intervienen en estos aspectos son:

- a) Entrenamiento.-** Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentren en vigencia más eficaz será el personal encargado de los diversos aspectos de la empresa.
- b) Eficiencia.-** Luego del entrenamiento, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad.
- c) Moralidad.-** Es obvio que la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del Control Interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son, en efecto, ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas, y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades del negocio.
- d) Retribución.-** Es evidente que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a cumplir los propósitos con entusiasmo y concentra mayor atención en cumplir con eficiencia que en

hacer planes para malversar a la empresa. Los sistemas de retribución al personal; planes de incentivos, premios, pensiones para vejez y oportunidad que se le brinda para plantear sus sugerencias y problemas personales constituyen elementos importantes del control interno.

2.2.1.4.4 Supervisión

Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control , organización, asignara a algunos funcionarios las atribuciones más importantes de la auditoría interna para que efectúen reconocimientos periódicos del sistema nervioso de la empresa.

2.2.1.5 Importancia del Control Interno

Según (Cepeda, 2006)

- Permite salvaguardar el patrimonio de la empresa permite la toma de decisiones en base a la información financiera y administración confiable.
- Evita contraer obligaciones o deudas impropias superior a la capacidad de pago.
- Permite evaluar la eficiencia administrativa en cuanto a la utilización racional de los recursos, así como la efectividad de las metas programadas.

Cuanto mayor y complicado sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos trabajadores, y

muchas labores delegadas, es necesario contar con un apropiado sistema de control interno.

2.2.1.6 Clasificación del control interno

De acuerdo a Cepeda. (2005, p.8), El control interno puede ser clasificado en dos grandes grupos, así lo explica: el comité de Normas de Auditoria del Instituto Americano de Contadores Públicos por que lo clasifica así:

2.2.1.6.1 Control Contable

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es proteger los activos y la fiabilidad de los registros contables; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración
- Las operaciones se registran debidamente para:
 - a) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
 - b) Lograr Salvaguardar los activos
 - c) Poner a disposición información suficiente y precisa para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- La existencia contable de los bienes se comprueba periódicamente con la existencia física y se tomen medidas apropiadas en caso de presentarse diferencias.

- El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

2.2.1.6.2 Control Administrativo:

“Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la aprobación de las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones”

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamientos del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Los elementos de control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de constatación interna en la estructura de operación con el fin de facilitar un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como

un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

2.2.2 Rentabilidad (Variable Dependiente)

Según (Diana C. B., 2015); la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva. La rentabilidad de una empresa puede evaluarse comprando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones. Financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación. Hay varias medidas posibles de la rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma general:

$$\text{RENTABILIDAD} = \frac{\text{BENEFICIOS}}{\text{RECURSOS ECONOMICOS}}$$

De esta forma, ella representa una medida de eficiencia o productividad de los fondos comprometidos en el negocio, con el fin de garantizar el aumento del valor y su continuidad en el mercado. Esto significa que no interesa si se generan beneficios muy altos si para ello se tiene que emplear una considerable cantidad de recursos. Por tanto, una inversión es tanto mejor cuanto mayores son los beneficios que genera y menores son los recursos que requiere para obtenerlos.

2.2.2.1 Tipos de Rentabilidad

Según (Diana C. B., 2015); Desde el punto de vista contable, el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles:

- **Rentabilidad Económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida de rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues al no considerar las implicancias de financiamiento permite ver que tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito del desarrollo de su actividad económica o gestión productiva. En otros términos, la rentabilidad económica reflejaría la tasa en la que se enumera la totalidad de los recursos utilizados en la explotación.

- **Rentabilidad Financiera**

Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad mas cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, según la opinión más extendida. Sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

2.2.3 Datos Generales de la empresa VIETTEL PERU S.A.C

Representante Legal : Phan Hoang Viet

Director sede Pucallpa : Diego Armando Martin Ugaz Iñape

2.2.3.1 Ubicación de la Empresa:

La empresa de Viettel Perú S.A.C, se encuentra ubicado en la Calle N° 878 Urb. Corpac Lima- Lima-San Isidro. y en la ciudad de Pucallpa se encuentra ubicado en el Jr. Coronel Portillo N° 698 con 7 de Junio.

2.2.3.2 Breve Reseña Histórica de la Empresa

En Mayo de 2011, el Ministro de Transporte y Comunicaciones otorgó en concesión por 20 años la banda C de 1900 MHz a la empresa Viettel Perú S.A.C de capitales Vietmanitas, convirtiéndose en el cuarto operador de telefonía móvil del país, mediante una oferta de 1.3 millones de dólares y servicios de internet para 4025 instituciones educativas nacionales.

El 10 de Julio de 2014, Viettel inicio sus operaciones comerciales bajo la marca de BITEL en las principales ciudades del país. Actualmente tiene 24 tiendas (CABs) en los 24 Departamentos del Perú.

2.2.3.3 Actividades Principales

- Vender Chip
- Activación de Pre y Pospago
- Vender Equipos Celulares, Tablet, Modem
- Vender Saldo
- Atención de Reclamos
- Cambio de Sim
- Portabilidad
- Pagos de Pospagos

2.2.3.4 Misión y Visión

VISIÓN:

Ser una empresa reconocida por todo el Perú haciendo buenas Promociones

MISIÓN:

Innovadora que ofrece una mejor telecomunicación.

2.3 Definiciones conceptuales

- **Moralidad**

La moralidad habla de un sistema de comportamiento concerniente a estándares del buen y mal comportamiento.

- **Control**

Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos.

- **Normograma**

Es una herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en el desarrollo con su objeto misional. El normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización.

- **Riesgo**

Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

2.4 Hipótesis

Hipótesis General

- El Sistema de Control Interno incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018

Hipótesis Específicas

- El Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018
- La Evaluación de Riesgo incide en la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018

- El Sistema de la Información y Comunicación incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018

2.5 Variables

2.5.1 Variable Independiente : Sistema de Control Interno

2.5.2 Variable Dependiente : Rentabilidad

2.6 Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEM
V.I Sistema de Control Interno	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y Valores Éticos • Competencia • Experiencia y Decisión 	Cuestionario	¿Los trabajadores practican los valores Institucionales? ¿Realizan Capacitaciones y talleres constantemente? ¿Tiene conocimiento sobre sus funciones en la empresa?
	Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento en las Operaciones • Reestructuración Corporativa 		¿El crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de que no se llevan a cabo los controles establecidos? ¿Se ha realizado reducción del personal y cambios en la supervisión?
	Sistema de Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Comunicación 		¿Los trabajadores registran de manera oportuna la transacción realizada en el periodo correspondiente? ¿Se ha realizado reuniones informativas de manera frecuente?
V.D Rentabilidad	Participación en el Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar los objetivos de ventas • Promoción 	Cuestionario	¿Cree Ud. Que teniendo una mayor participación en el mercado se va alcanzar los objetivos de venta de la empresa? ¿Cree Ud. Que con la promoción del producto va a mejorar la rentabilidad de la empresa? ¿La empresa llega a su meta de ventas cada mes?
	Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Capital • Producción 		¿Cree Ud. Que con mayor capital aumentaría la rentabilidad de la empresa con respecto al año anterior? ¿La rentabilidad actual de la empresa mejoro con respecto al año anterior?
	Rotación de Activos	<ul style="list-style-type: none"> • Ratio de rotación 		¿El sistema de control interno influye favorablemente en la rentabilidad de la empresa? ¿Se realiza la Auditoria Interna de manera frecuente?

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue del tipo aplicada, caracterizándose por su aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquirieron otros, que generaron solución y la sistematización práctica basada en investigación (Fernandez, 2014).

3.1.1 Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo

Según el Dr. Roberto Hernández Sampieri en el enfoque cuantitativo los planeamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos.

Es el cómo se va actuar en el trabajo de campo para obtener los datos que se necesitan para lograr los objetivos y alcanzar las hipótesis planteadas.

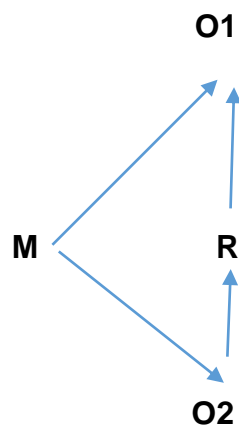
3.1.2 Alcance o Nivel

La investigación da a conocer un nivel descriptivo correlacional

Se dice que es un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretende medir o recoger información de manera autónoma o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación e influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación pertenece al descriptivo correlacional. “El diseño descriptivo correlacional”, donde se determinó el grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).



DONDE:

- M : Muestra
O1 : Observación o Evaluación de la Variable X
O2 : Observación o Evaluación de la Variable Y
R : Correlación ente dichas Variables

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Según el Dr. Roberto Hernandez Sampieri una población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones; es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población estará constituida por los 19 trabajadores de la empresa VIETTEL PERU S.A.C de Pucallpa.

TABLA I

CARGO	CANTIDAD
Director General	1
Administradora	1
Jefe de logística	1
Asistente Logística	1
Almacén	1
Tec. De Celular	1
Jefe Zonal de Ventas	1
Asistente de Ventas	3
Agente Zonal	3
D2D	6
TOTAL	19

Elaboración: Investigador

3.2.2 Muestra

Según el Dr. Roberto Hernandez Sampieri la muestra es un subgrupo de la población (...) un subconjunto de elementos que pertenecen a ese subconjunto definido en sus características al que llamamos población. Dentro de la elección de la muestra existen dos ramas en las que se categoriza a estas que son: las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas. Por lo tanto, para este trabajo optaremos por la muestra no probabilística.

Muestra no probabilística

En cuanto a la muestra no probabilística (llamada también muestra dirigida) se menciona que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

La muestra está constituida por los 19 trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa.

TABLA II

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CANTIDAD
Diego Armando Martin Ugaz Iñape	Director General	1
Raquel Ortega Gratelly	Adminstradora	1
Silvia Diaz Tenazoa	Jefe de Logística	1
Luz Jaclyn López Pinedo	Asistente de Logística	1
Juan Carlos Prado Gonzales	Almacén	1
Cesar García Gonzales	Tec. Celuar	1
Jesús Demetrio Salas Marina	Jefe Zonal	1
Herward Salas Sosa	Asistente de Ventas	3
David Jeremías Campos Luciano	Agente Zonal	3
Pierina Sánchez Arteaga	D2D	6
TOTAL		19

Elaboración: Investigador

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TECNICA	INSTRUMENTOS
Encuesta: serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.	Cuestionario Cerrado: están estructurados de tal manera que al informante se le ofrecen solo determinadas alternativas de respuesta. Se recopilara la información directamente de la variable de estudio. Está dirigido a los 19 (Diecinueve) trabajadores del área de dirección, administración, logística y almacén.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para tabular, graficar y procesar los datos del cuestionario se utilizará el programa SPSS Versión 23.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de Datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación)

En los siguientes Cuadros y Gráficos que a continuación se muestran se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento de la investigación del Sistema de Control Interno y la Rentabilidad de la empresa asimismo es el resultado del instrumento de la encuesta aplicado, teniendo así resultados que nos orientan a poder comprender la realidad de las correlaciones y la situación real de la empresa.

Resultados de la Encuesta:

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de su respectivo gráfico.

Cuadro N°1

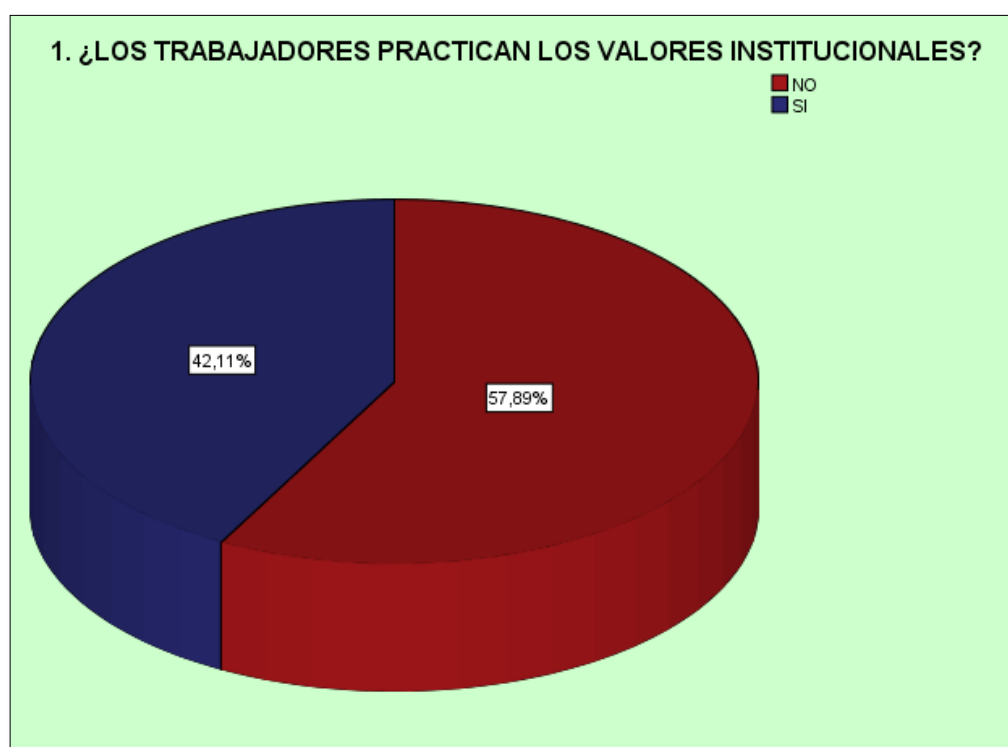
1. ¿LOS TRABAJADORES PRACTICAN LOS VALORES INSTITUCIONALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	57,9	57,9	57,9
	SI	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°1



Fuente: Cuadro N°1

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 8 trabajadores que simbolizan el 42.11% de los trabajadores de Bitel de la ciudad de Pucallpa consideran que si practican los valores institucionales como el respeto, honestidad, compromiso, innovación y flexibilidad ya que son los valores que representan a dicha entidad. En cambio 11 trabajadores que simbolizan el 57.89% de la encuesta afirman que no, ya que algunos son nuevos y desconocen los valores institucionales; como estrategia se debe poner en práctica estos valores institucionales enfocados en la dinámica

de valores desarrollados por un psicólogo organizacional lo cual beneficiara al 100% a la empresa.

Cuadro N°2

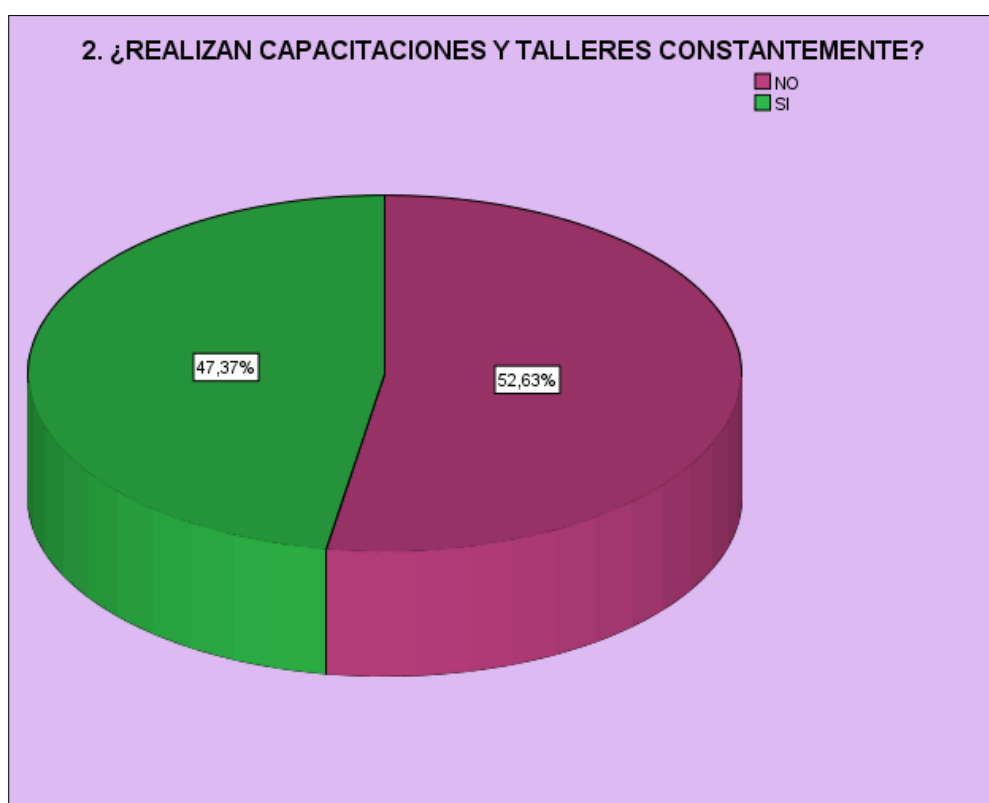
2. ¿REALIZAN CAPACITACIONES Y TALLERES CONSTANTEMENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	52,6	52,6	52,6
	SI	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°2



Fuente: Cuadro N°2

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados muestran que los 9 trabajadores que representan el 47.37% afirman que si se realizan las capacitaciones y 10 de los encuestados que son el 52.63% afirman lo contrario. La entidad realiza las capacitaciones pero no de acuerdo al cronograma establecido por lo que perjudica a los trabajadores en cumplir con las metas trazadas.

Cuadro N°3

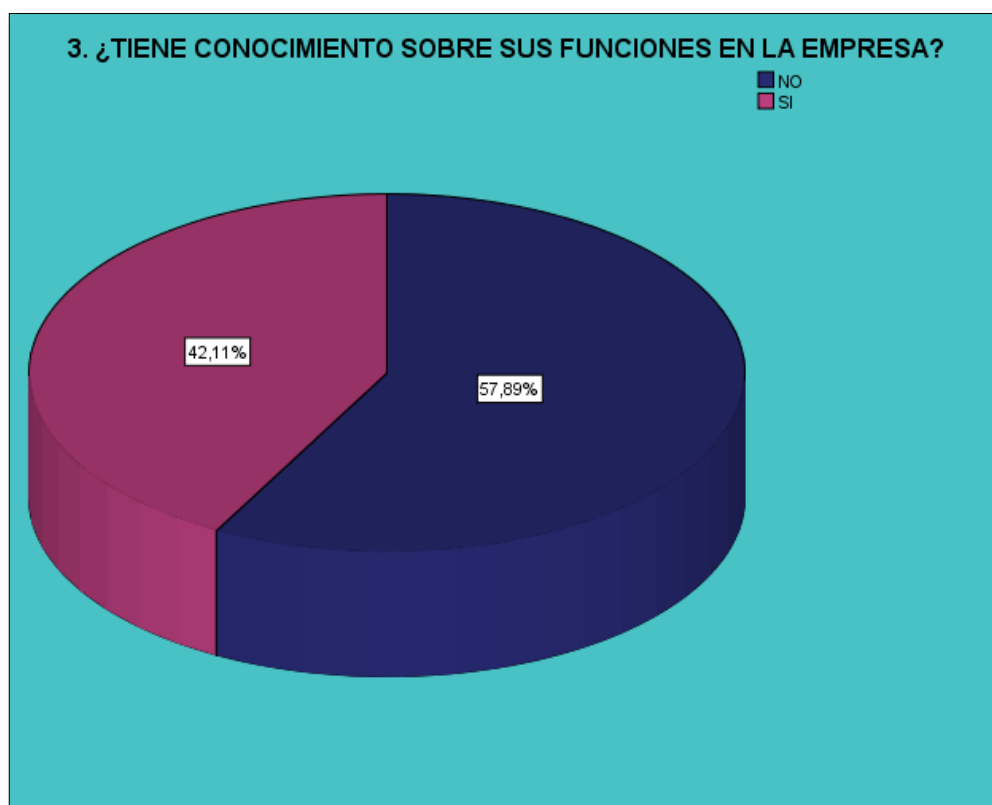
3. ¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE SUS FUNCIONES EN LA EMPRESA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	57,9	57,9	57,9
	SI	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°3



Fuente: Cuadro N°3

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 8 trabajadores que simbolizan el 42.10% de los trabajadores de Bitel consideran que si tienen conocimiento sobre sus funciones en la empresa. En cambio 11 encuestados que son el 57.09% afirman que no tienen conocimiento sobre sus funciones, ya que no se les entrego un manual de organización de funciones ni el reglamento de organización y funciones lo cual es perjudicial para la empresa.

Cuadro N°4

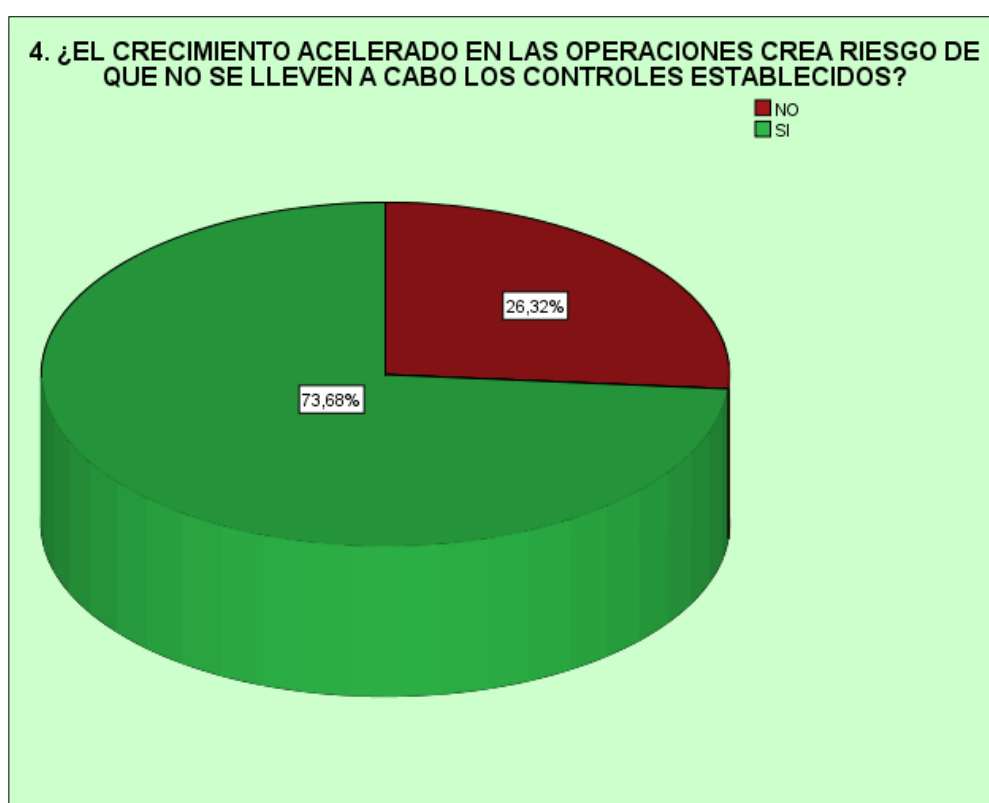
4. ¿EL CRECIMIENTO ACELERADO EN LAS OPERACIONES CREA RIESGO DE QUE NO SE LLEVEN A CABO LOS CONTROLES ESTABLECIDOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	26,3	26,3	26,3
	SI	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°4



Fuente: Cuadro N°4

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 14 trabajadores de los cuales representan el 73.7% afirman que el crecimiento acelerado en las operaciones crea el riesgo de que no se concrete a cabo los controles establecidos y los 5 trabajadores que representan el 26.3% aseguran lo contrario, para ellos el riesgo en el crecimiento acelerado de las operaciones no es de mucha importancia ya que ellos tienen la capacidad de enfrentar nuevos retos laborales.

Cuadro N°5

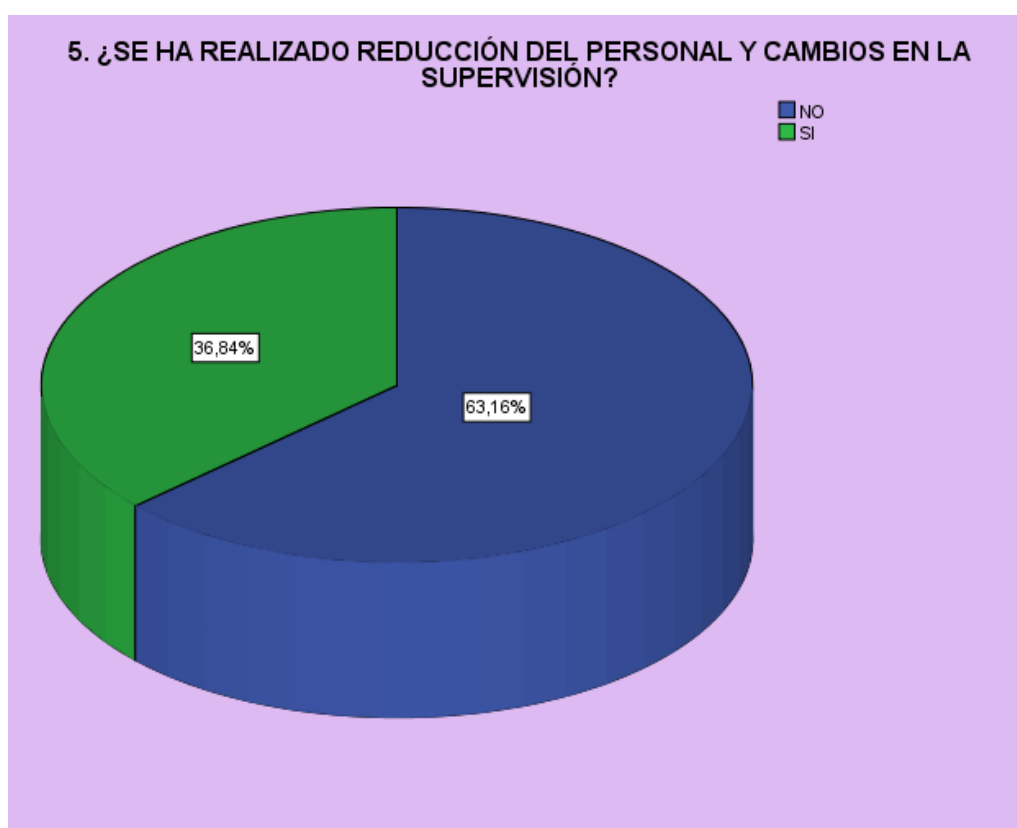
5. ¿SE HA REALIZADO REDUCCIÓN DEL PERSONAL Y CAMBIOS EN LA SUPERVISIÓN?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	63,2	63,2	63,2
	SI	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°5



Fuente: Cuadro N°5

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados no dice que, 7 trabajadores de los cuales representan el 36.8% afirman que si se ha realizado reducción de personal y cambios en la supervisión lo cual es bueno para la empresa y los 12 trabajadores que representan el 63.2% aseguran lo contrario, ellos asumen que si hay una mejor organización de cambios que surjan en la entidad no causaran perdidas ni deficiencia en la empresa.

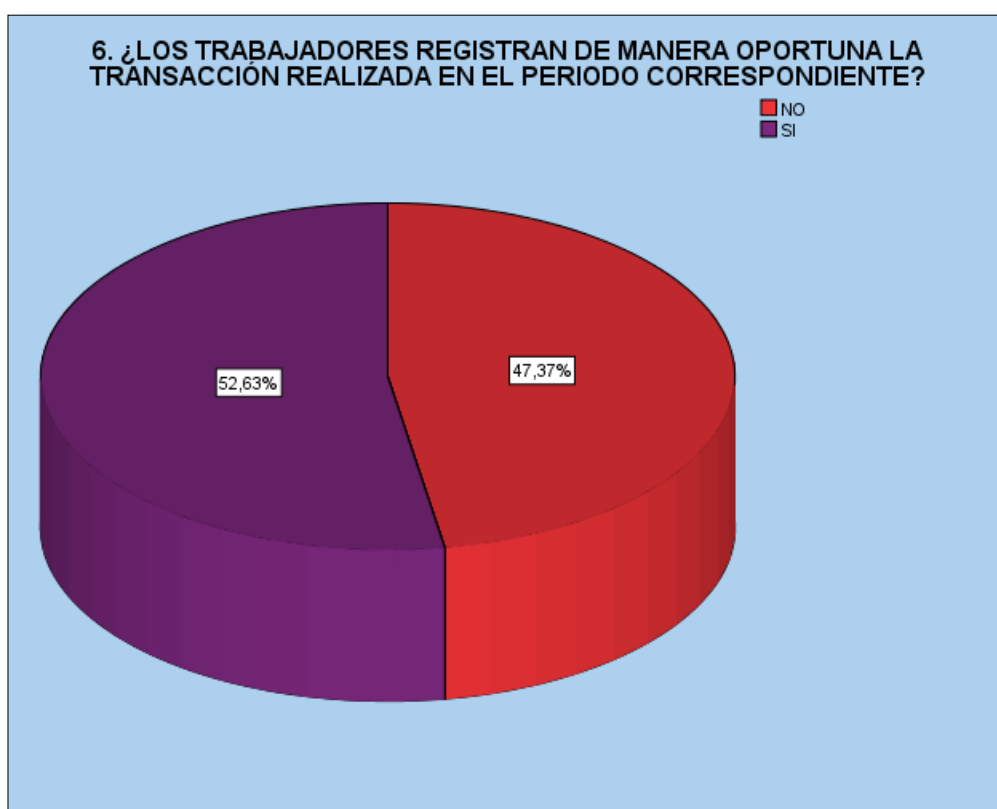
Cuadro N°6

**6. ¿LOS TRABAJADORES REGISTRAN DE MANERA OPORTUNA LA
TRANSACCIÓN REALIZADA EN EL PERIODO CORRESPONDIENTE?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	47,4	47,4	47,4
	SI	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: El Investigador

Grafico N°6



Fuente: Cuadro N°6
Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 10 trabajadores que representan el 52.6% afirman que registran oportunamente las transacciones que se realizan en el periodo mientras que los 9 trabajadores que simboliza el 47.37% mencionan lo contrario ya que no hay un control adecuado y muchas veces no lo hacen por falta de tiempo, lo cual origina una falta de control y el riesgo de pérdidas de los equipos.

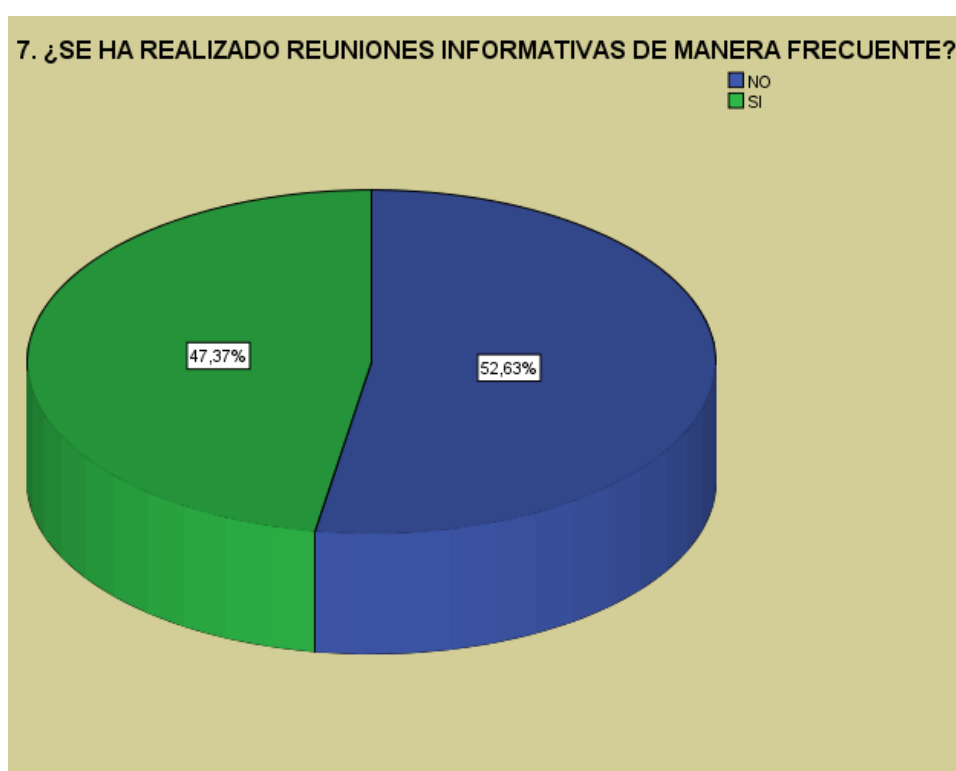
Cuadro N°7

7. ¿SE HA REALIZADO REUNIONES INFORMATIVAS DE MANERA FRECUENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	52,6	52,6	52,6
	SI	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: El Investigador

Grafico N°7



Fuente: Cuadro N°7
Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 9 de los trabajadores que simbolizan el 47.37% afirman que se realizan reuniones informativas de manera frecuente lo cual es una ventaja para la empresa y 10 trabajadores que son el 52.63% mencionan lo contrario que no se están llevando ni realizando de manera oportuno las reuniones informativas ocasionando la falta de comunicación e información entre los trabajadores, el mal desempeño laboral y mal manejo de información entre los trabajadores.

Cuadro N°8

8. ¿CREE UD. QUE TENIENDO UNA MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO SE VA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE VENTA DE LA EMPRESA?

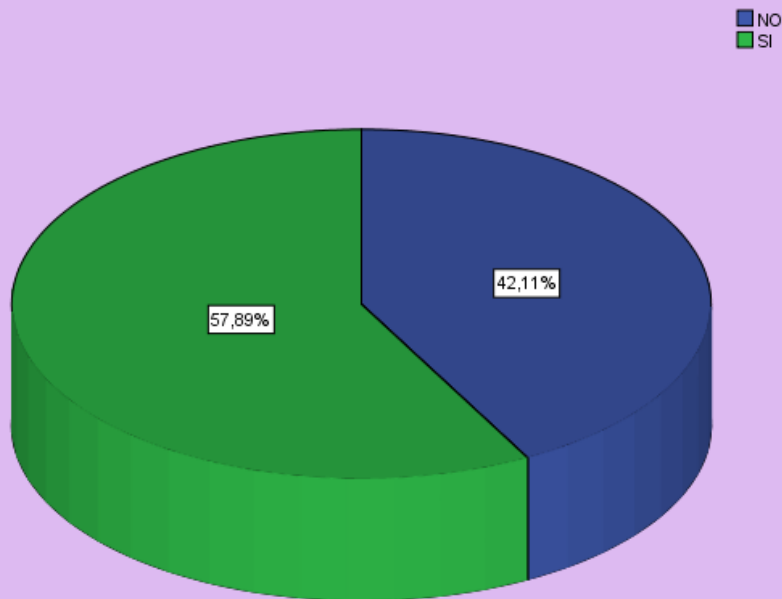
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	42,1	42,1	42,1
	SI	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°8

8. ¿CREE UD. QUE TENIENDO UNA MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO SE VA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE VENTA DE LA EMPRESA?



Fuente: Cuadro N°8

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 11 trabajadores que simboliza el 57.9% afirman que teniendo una mayor participación en el mercado se alcanzaría los objetivos de ventas de la empresa brindando las mejores promociones en equipos y planes y 8 trabajadores que simboliza el 42.11% opinan lo contrario porque se basan en la calidad de atención y trato que se le brinda al cliente.

Cuadro N°9

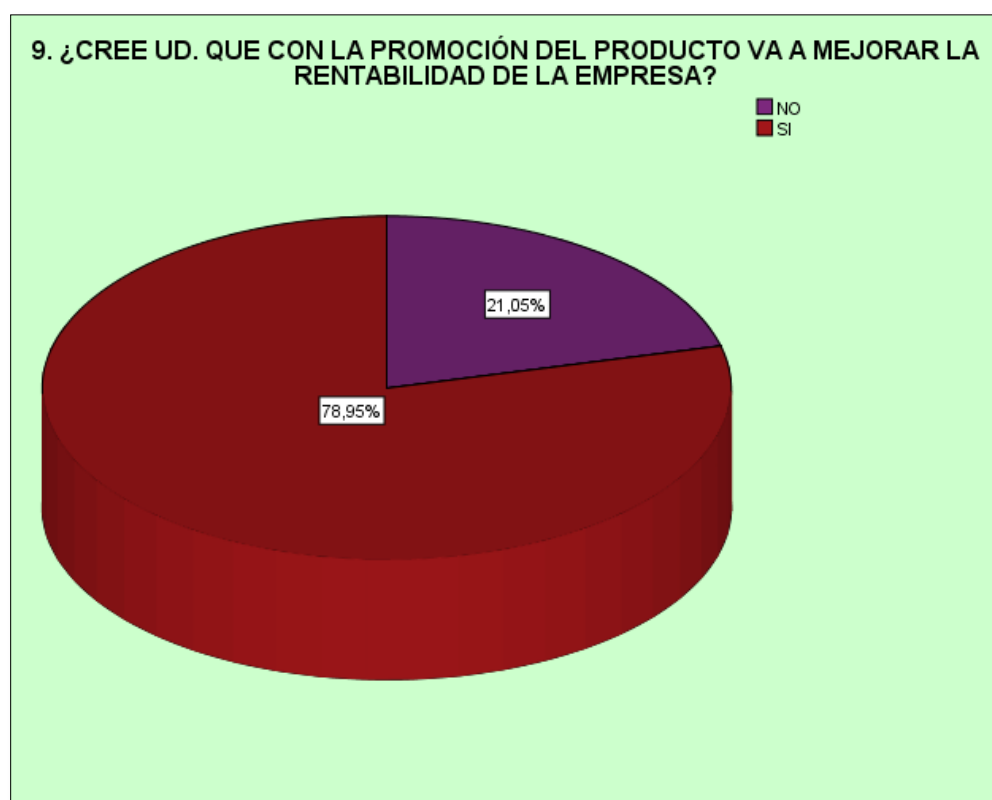
9. ¿CREE UD. QUE CON LA PROMOCIÓN DEL PRODUCTO VA A MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	21,1	21,1	21,1
	SI	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°9



Fuente: Cuadro N°9

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 15 personas que simboliza el 78.95% aducen que con la promoción del producto va mejorar la rentabilidad de la empresa ya que promocionando se tendría más venta y 4 personas que simboliza el 15.5% dicen lo contrario sino que involucra todo el sistema y manejo de la entidad de BITEL.

Cuadro N°10

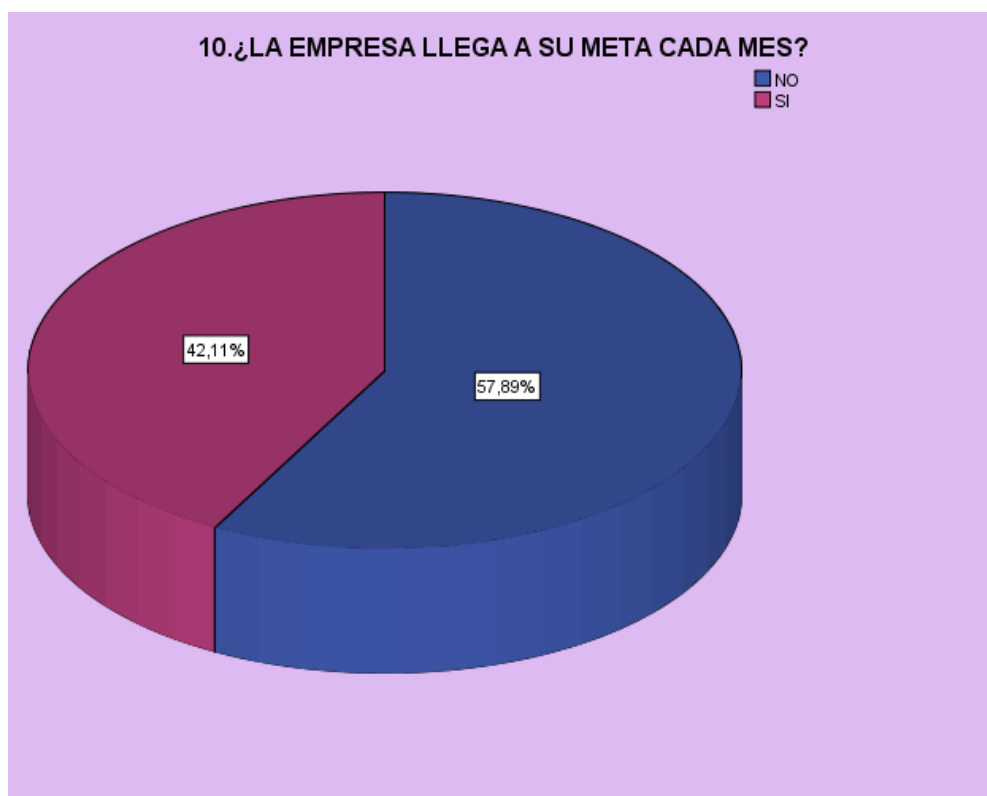
10.¿LA EMPRESA LLEGA A SU META DE VENTA CADA MES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	57,9	57,9	57,9
	SI	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°10



Fuente: Cuadro N°10

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 8 trabajadores que simboliza el 42.11% afirman que la empresa llega a su meta cada mes pero con mucho esfuerzo y 11 trabajadores que simboliza 57.89% de los trabajadores de Viettel Perú S.A.C mencionan lo contrario que no se está llegando a la meta los últimos tres meses por la falta de comunicación y coordinación entre trabajadores, lo cual es una desventaja para la empresa ocasionando pérdidas por el incumplimiento de los metas trazadas.

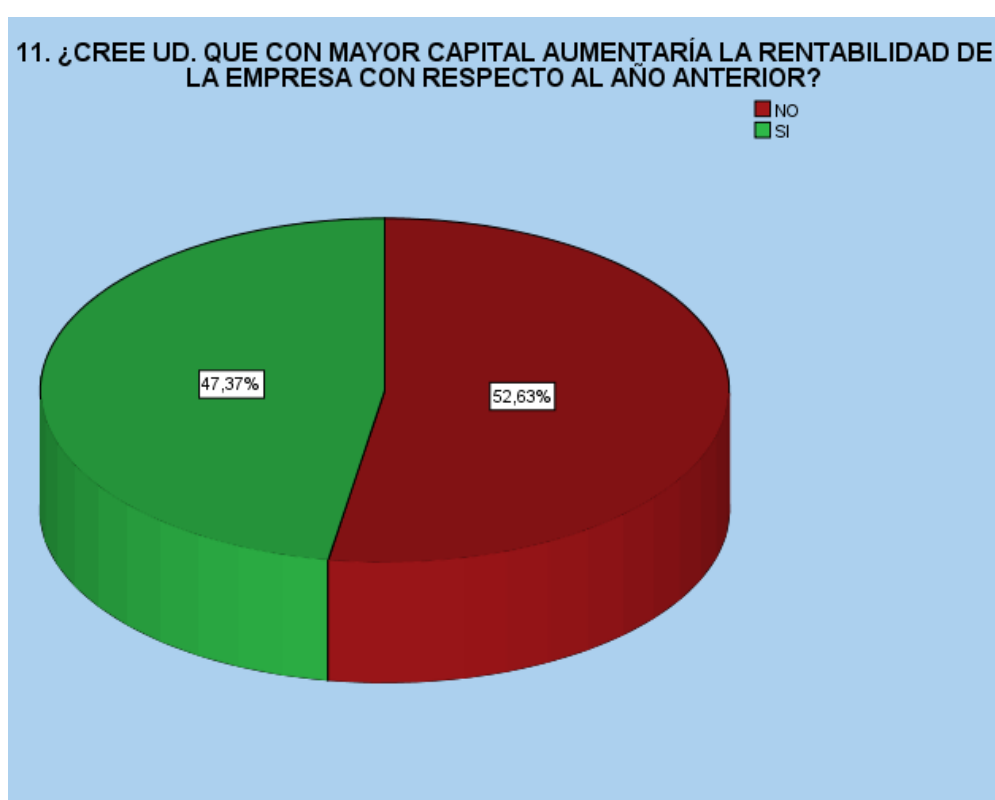
Cuadro N°11

11. ¿CREE UD. QUE CON MAYOR CAPITAL AUMENTARÍA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	52,6	52,6	52,6
	SI	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: El Investigador

Grafico N°11



Fuente: Cuadro N°11
Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 9 trabajadores que simboliza el 47.37% de los encuestados afirman que con mayor capital aumentaría la rentabilidad de la empresa con respecto al año anterior y 10 trabajadores que simboliza el 52.63% mencionan lo contrario que no solo aumentando el capital aumentaría la rentabilidad sino que va depender de las ventas que se haga cada mes cumpliendo con los objetivos y teniendo un control adecuado de todo el sistema de ventas y operaciones que se realice en la empresa Viettel Perú S.A.C.

Cuadro N°12

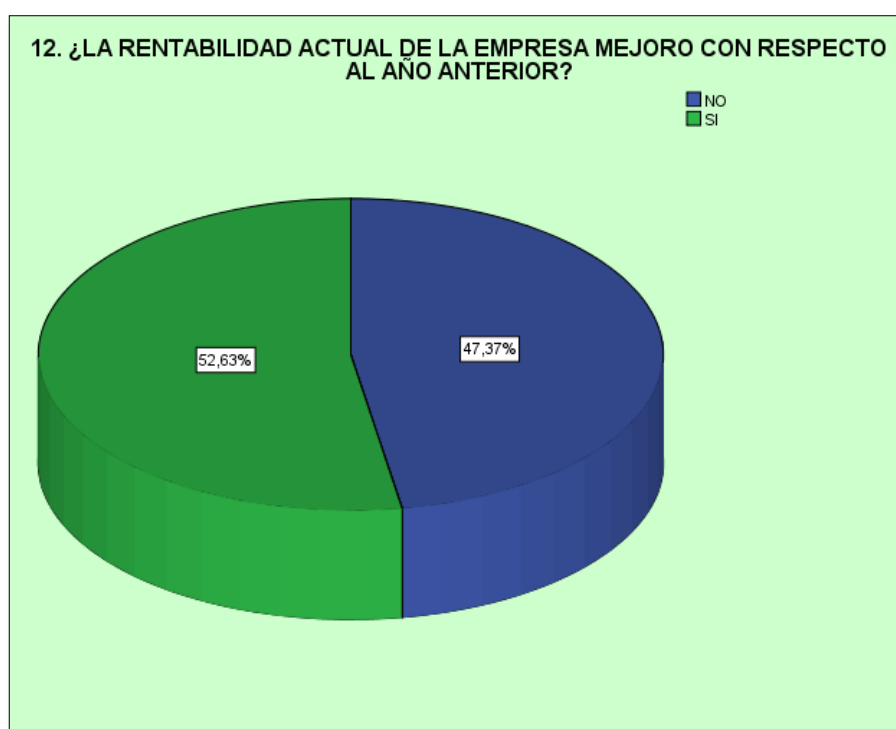
12. ¿LA RENTABILIDAD ACTUAL DE LA EMPRESA MEJORA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	47,4	47,4	47,4
	SI	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°12



Fuente: Cuadro N°12

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 10 trabajadores que simboliza el 52.63% de los encuestados afirman que la rentabilidad actual de la empresa mejoro con respecto al año anterior solo que los últimos tres meses no llego a la meta en las ventas lo cual perjudico el avance de las ventas y 9 de los trabajadores que simboliza el 47.37% mencionan lo contrario aduciendo que rentabilidad esta igual que el año anterior porque estos últimos meses no se llegó a la meta establecida y se incumplió varios controles.

Cuadro N°13

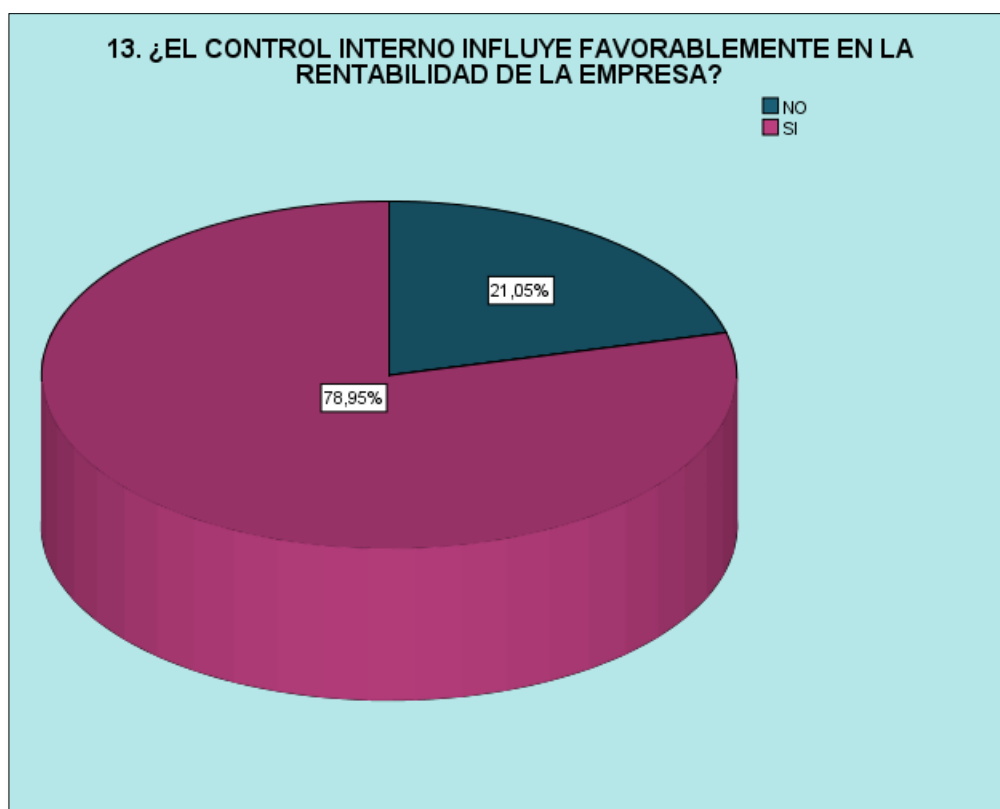
13. ¿EL SISTEMA CONTROL INTERNO INFLUYE FAVORABLEMENTE EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	21,1	21,1	21,1
	SI	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°13



Fuente: Cuadro N°13

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 15 trabajadores que simboliza el 78.95% de los encuestados mencionan que el Sistema de control interno influye favorablemente en la rentabilidad de la empresa ya que con un buen control interno servirá para mejorar los procesos y operaciones que se realiza en la entidad y 4 de las personas que simboliza 21.10% afirman lo contrario.

Cuadro N°14

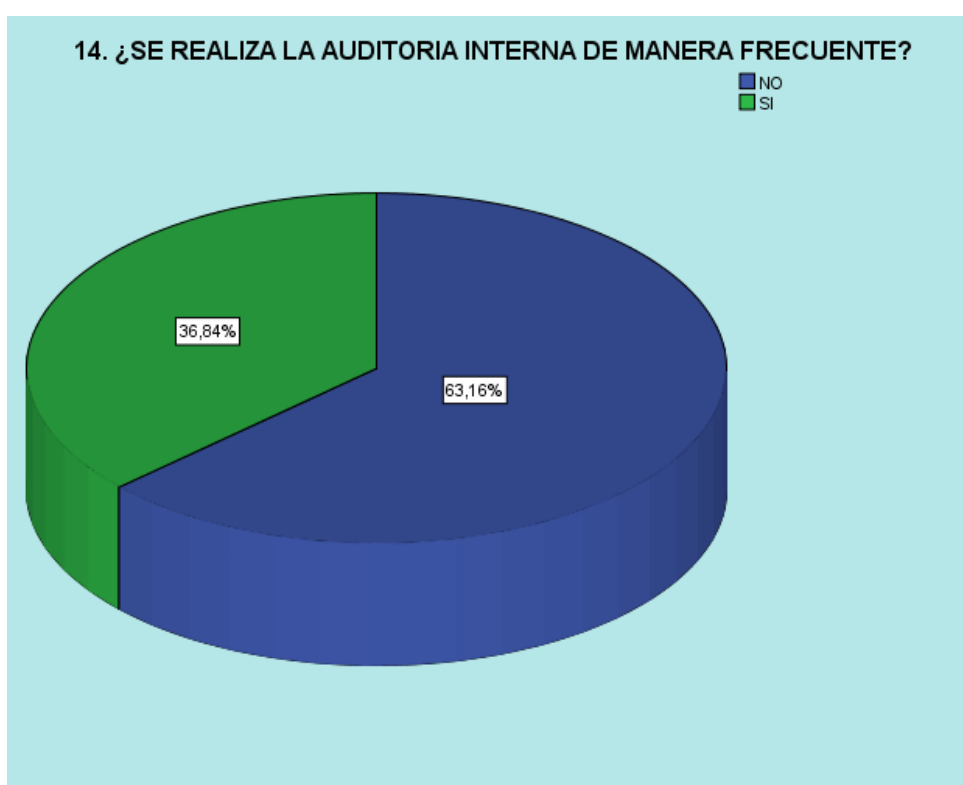
14. ¿SE REALIZA LA AUDITORIA INTERNA DE MANERA FRECUENTE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	63,2	63,2	63,2
	SI	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: El Investigador

Grafico N°14



Fuente: Cuadro N°14

Elaboración: El Investigador

Interpretación: Los resultados nos dice que, 7 trabajadores que simboliza el 36.84% de la encuesta afirman que se realiza una auditoria interna semestralmente para tener un control adecuado de los productos y de las operaciones mientras que los 12 trabajadores que simboliza el 63.16% aseguran que no se realiza la auditoria interna de forma concurrente causando así la mala organización de los trabajadores.

Las auditorias se deben dar sin aviso anticipado para ver si realmente los trabajadores están cumpliendo sus funciones adecuadamente.

4.2 Contratación de Hipótesis y prueba de hipótesis (Dependiendo de la investigación)

El proceso de contratación y verificación de la hipótesis de trabajo se ejecutó en función a los problemas y objetivos planteados, de acuerdo con el esquema de diseño de trabajo de investigación. Por lo tanto la hipótesis general planteada y concordada es la siguiente:

Contratación de Hipótesis General

Para Comprobar la Hipótesis General Plantemos la Estadística siguiente:

HG: de los resultados obtenidos existe relación estadísticamente positiva media entre el Sistema de Control interno y la Rentabilidad.

Calculando el Coeficiente $r = xy$ de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

X= Puntaje Obtenido del Sistema de Control Interno

Y= Puntaje Obtenidos de la Rentabilidad

$R_{x,y}$ = Relación de las Variables

N= Número de Trabajadores de la Empresa

Correlación de Pearson, Hipótesis General

CUADRO N° 15

Correlaciones

		SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RENTABILIDAD
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,224
	Sig. (bilateral)		,357
	N	19	19
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,224	1
	Sig. (bilateral)	,357	
	N	19	19

Se obtuvo un valor relacional de 0.224 el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Sistema de Control Interno y Rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Contrastación de hipótesis específica

El Ambiente de Control incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018

HE₁: Existe relación estadísticamente positiva media entre los puntajes obtenidos de Ambiente de control y Rentabilidad

CUADRO N° 16

Correlaciones

		AMBIENTE DE CONTROL	RENTABILIDAD
AMBIENTE DE CONTROL	Correlación de Pearson	1	,341
	Sig. (bilateral)		,153
	N	19	19
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,341	1
	Sig. (bilateral)	,153	
	N	19	19

Se obtuvo un valor correlacional de 0.341, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: Del Ambiente de Control (Dimensión 1) y la rentabilidad de la Empresa Viettel Perú S.A.C. de esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del Evaluación de Riesgo y Rentabilidad.

CUADRO N° 17

Correlaciones

		EVALUACIÓN DE RIESGO	RENTABILIDAD
EVALUACIÓN DE RIESGO	Correlación de Pearson	1	,320
	Sig. (bilateral)		,110
	N	19	19
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,320	1
	Sig. (bilateral)	,110	
	N	19	19

Se obtuvo un valor correlacional de 0.320, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: de Evaluación de Riesgo (Dimensión 2) y Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C. De esta forma se acepta la hipótesis específica 2.

HE₃: Existe relación estadísticamente positivamente media entre los puntajes obtenidos de Sistema de Información y Comunicación y Rentabilidad.

CUADRO N° 18

Correlaciones

		SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RENTABILIDAD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,350
	Sig. (bilateral)		,131
	N	19	19
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,350	1
	Sig. (bilateral)	,131	
	N	19	19

Se obtuvo un valor Correlacional de 0.350, lo cual manifiesta que hay una correlacional positiva media entre las variables de estudios: del sistema de Información y Comunicación (Dimensión 3) en la rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C. año 2018. De esta manera se acepta la hipótesis específica 3.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de investigación

Con respecto al objetivo General.- Según los resultados obtenidos de la investigación se evidenció que el Sistema de Control Interno incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa año 2018. Lo cual se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.224, en la Tabla N° 15 en el cual manifiesta que hay correlación positiva media entre las variables de estudio, entre el Sistema de Control Interno y la rentabilidad. De este modo se acepta la hipótesis general del cuestionario aplicando a la muestra del estudio.

Respecto a la hipótesis general, Amador, A. (2002) en su libro: Control interno y Auditoria, su aportación en las organizaciones, menciona: El Control Interno representa un plan integral de organización que involucra métodos y procedimientos debidamente entrelazados que son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de la operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos”, es por esa razón que el control interno juega un papel muy importante dentro de una organización ya que mediante ella se obtiene información financiera oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones asimismo generar una mayor rentabilidad lo que significa obtener beneficios lo cual son conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad lo cual también hay otros tipos de rentabilidad como son: rentabilidad financiera, rentabilidad económica.

Con relación al objetivo Especifico 1.- con los resultados adquiridos de la investigación se comprobó que el Ambiente de Control incide de forma positiva en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la

Ciudad de Pucallpa, 2018, Se obtuvo un valor correlacional de 0.341, según la Tabla N° 16 el cual indica que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio: Del Ambiente de Control (Dimensión 1) y la rentabilidad de la Empresa Viettel Perú S.A.C. de esta forma se acepta la hipótesis específica

Respecto a sus Hipótesis Específicas el Ambiente de Control, según Cano Pabon J. (2007) menciona que la organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.

Es decir que si los subordinados sienten que en el área de trabajo se cumple con los valores éticos y hay compañerismo por ende se obtendrá mejores resultados motivo por el cual se debe tener en cuenta que para toda organización es muy importante un Ambiente de Control.

Con relación al objetivo Especifico 2.- Con los resultados alcanzados de la investigación se comprobó que la evaluación de riesgo influye de forma positiva en la rentabilidad de la empresa lo cual se obtuvo un valor correlacional de 0.320, la Tabla N° 17 manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: de Evaluación de Riesgo (Dimensión 2) y Rentabilidad de la empresa BITEL. De esta forma se acepta la hipótesis específica 2.

Según la (NIA, 1998) Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de la importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los objetivos.

Con relación al objetivo Especifico 3.- con los resultados adquiridos de la investigación se evidencio que el sistema de información y comunicación influye de forma positiva en la rentabilidad por lo que se obtuvo un valor Correlacional de 0.350, tabla N° 18 lo cual manifiesta que

hay una correlacional positiva media entre las variables de estudios: del sistema de Información y Comunicación (Dimensión 3) en la rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C. año 2018. De esta manera se acepta la hipótesis específica 3.

Según Mantilla (2004) La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistema de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, conocer sobre la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados sino que este debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. Lo cual de esta manera lograremos obtener resultados oportunos veraz y eficaz para la toma de decisiones y así conseguir resultados satisfactorios para el bien de la empresa.

CONCLUSIÓN

1. El presente proyecto tiene como conclusión general que el Sistema de Control Interno influye de forma positiva en la rentabilidad de la empresa Bitel obteniendo una adecuada gestión y control en cuanto a las funciones y labores de la organización de los cual se obtuvo una correlación de Pearson de 0.224 siendo esta una correlación positiva media, aceptándose la hipótesis general planteada. También al analizar los ratios de rentabilidad nos referimos a lo que produce la empresa. Es decir la capacidad que posee para generar utilidades, obteniendo ganancias.
2. Otro conclusión es que el Ambiente de control interno influye en la rentabilidad de la empresa Bitel, de forma positiva media creando un mejor ambiente laboral y compañerismo entre los subordinados de la empresa y en lo cual podemos ver que se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.341, el cual manifiesta que una correlación positiva media entre las variables de estudio de Ambiente de Control y Rentabilidad, ya que los valores institucionales están ligados a los valores éticos logrando la confianza entre los trabajadores y el apoyo mutuo para una mejor organización laboral.
3. Asimismo se concluye que la evaluación de riesgo también influye en la rentabilidad de la empresa BITEL, por lo que se debe tener en cuenta cada paso o procedimiento que se realiza para evitar los riesgos que pueda darse en la organización de cual se deduce que incide manera positiva media obteniendo un valor correlacional de Pearson de 0.320, entre las variables de estudio. Por lo que se tendría que realizar un control quincenal o mensual de cada proceso y ventas realizadas para tener un mayor alcance y detalle de cada avance que se está obteniendo en la institución.
4. Y por último se concluye que el Sistemas de Información y Comunicación influye en la rentabilidad de la empresa BITEL, lo cual

manifiesta que hay una correlacional de Pearson de 0.350 positiva media entre las variables de estudios: ya que a través de la información y comunicación se logra tener un mejor conocimiento de las operaciones y procedimientos que se va realizar y esto debe darse de forma oportuna asimismo las reuniones informativas de cada proceso o cambio que se realiza.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa BITEL de la Ciudad de Pucallpa usar el sistema de control interno de forma adecuada en toda la organización con todas las herramientas necesarias para evitar los sobre costos innecesarios, pérdida de tiempo y así obtener mejores resultados y por ende una mayor rentabilidad para el beneficio de la empresa.
2. Que en la empresa Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa debe implementarse los valores éticos y los principios institucionales promoviendo la práctica de valores institucionales, la realización frecuente de capacitaciones y talleres de los procedimientos de cada área que diseña, administra y vigila el sistema de control interno de la empresa BITEL.
3. Se recomienda a la Empresa Viettel Perú S.A.C de la ciudad de Pucallpa realizar cambios y reestructuraciones corporativas como también cambios en la supervisión cada 6 meses y evitar centrarse solo en el crecimiento sino también en la calidad de producto y servicio que se ofrece ya que todo esto conlleva a la rentabilidad sin dejar de cumplir con las funciones de cada área.
4. Debe usarse los sistemas de información y comunicación de manera oportuna, se deben registrar las transacciones realizadas en el periodo correspondiente, como también se deben realizar en forma continua las reuniones informativas ayudando así al mejor desempeño de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoría su aportación en las Organizaciones*. Mexico: Primera Edición.
- Asknon, L. (2005). *Rentabilidad*. Mexico: Noriega Editores.
- Castello, L. y. (2004). *Rentabilidad*. Mexico: Editores Mexico.
- Castro, J. (2014). *Beneficios de un Sistema de Control*. Mexico: *CORPONET*.
- Cepeda. (2006). *Importancia del Control Interno*.
- Diana, C. B. (2015). *Análisis de la Rentabilidad en una Empresa*.
- (2016). *Directiva N° 013-2016-CG/GPROD*.
- Estupiñán. (2006). *Control Interno*.
- Fernandez, H. S. (2014). *Fundamentos de la metodología*. Mexico.
- Ibañez. (2001). *Sistema de Control Interno*.
- Mantilla. (2004). *Información y Comunicación*.
- *NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA (1998)*. Mexico
- Santillan. (2003). *Control Interno*.

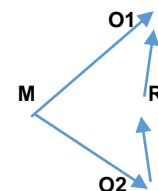
REFERENCIAS WEBS

- http://aplicaciones007.jne.gob.pe/sci/MarcoNormativo/Directiva_n_013_2016_CG_GPROD.pdf
- <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VIETTEL PERU S.A.C DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACIÓN
<p>Problema Principal: ¿De qué manera el Sistema de Control Interno incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018?</p> <p>Problema Específico: ¿De qué manera el Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018?</p> <p>¿De qué manera la Evaluación de Riesgo incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018?</p> <p>¿De qué manera el sistema de Comunicación e Información incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en la rentabilidad de la empresa de VIETTEL PERÚ S.A.C de la Ciudad de Pucallpa, 2018?</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar de qué manera el Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la Evaluación de Riesgo incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018.</p> <p>Determinar qué manera el Sistema de Comunicación e Información incide en la Rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018.</p>	<p>Hipótesis General: El Sistema de Control interno incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018</p> <p>Hipótesis Específicos: El Ambiente de Control incide en la Rentabilidad de la empresa Viettel Perú S.A.C en la Ciudad de Pucallpa, 2018</p> <p>La Evaluación de Riesgo incide en la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C de la ciudad de Pucallpa, 2018</p> <p>El sistema de Comunicación e Información incide en la rentabilidad de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C en la ciudad de Pucallpa, 2018</p>	<p>Variable Independiente: Sistema de Control Interno</p> <p>Variable Dependiente: Rentabilidad</p>	<p>Enfoque: Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño: Transversal</p> <p>Descriptivo</p>  <p>DONDE: M: Muestra O1: Observación o Evaluación de la Variable X O2: Observación o Evaluación de la Variable Y R: Correlación ente dichas Variable</p>	<p>POBLACIÓN Empresa Viettel Perú S.A.C Total Personal=19</p> <p>MUESTRA: 19 Trabajadores</p>

13. ¿El Sistema de Control Interno influye favorablemente en la rentabilidad de la empresa?
- a) Si b) No
14. ¿Se realiza la Auditoria Interna de manera frecuente?
- a) Si b) No